Office des transports du Canada

2015–2016

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Marc Garneau, C.P., député
Ministre des Transports

N° de catalogue TT2-6F-PDF
ISSN 2368-0865
© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par le ministre des Transports, 2016.

Table des matières

Message du président et premier dirigeant 1

Faits saillants 2

Section I : Survol de l'organisation 3

- Profil de l'organisation 3
- Contexte organisationnel 4
- Priorités organisationnelles 9

Section II : Aperçu des dépenses 16

- Dépenses réelles 16
- Sommaire du rendement budgétaire 16
- Tendances relatives aux dépenses du Ministère 18
- Dépenses engagées par crédit voté 18
- Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 19
- États financiers et faits saillants des états financiers 20

Section III : Analyse des programmes et des services internes 23

- Programmes 23
- Services internes 30

Section IV : Renseignements supplémentaires 33

- Tableaux de renseignements supplémentaires 33
- Dépenses fiscales fédérales 34
- Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation 34

Annexe : Définitions 35

Notes de fin 38

Message du président et premier dirigeant

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport ministériel sur le rendement 2015-2016 de l'Office des transports du Canada.

L'exercice financier 2015-2016 a été une période de transition pour l'Office. D'abord, le vice-président, Sam Barone, a occupé de façon intérimaire le poste de président et premier dirigeant, jusqu'à ce que j'assume ce rôle à compter du 20 juillet 2015. Dès ma première journée en poste, il m'est apparu très clair que l'Office est un organisme doté de niveaux exceptionnels d'expertise et de professionnalisme et fier d'un engagement continu envers l'impartialité et la prise de décisions fondées sur des informations factuelles.

Ces qualités découlent en partie de la longue histoire et des racines profondes de l'Office. Fondé en 1904 en tant que Commission des chemins de fer, l'Office est le plus ancien organisme de surveillance de l'industrie de compétence fédérale. Ses principaux mandats sont d'aider à veiller à ce que le réseau national de transport fonctionne efficacement et harmonieusement, de protéger le droit fondamental des personnes ayant une déficience à un réseau de transport accessible, et d'offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

Les traditions de l'Office de neutralité et d'équité, combinées à son indépendance statutaire, ont résisté à l'épreuve du temps et sont essentielles à sa capacité de s'acquitter de ses diverses responsabilités de façon efficace. L'Office a également dû évoluer au fil du temps pour suivre le développement des secteurs du transport et les attentes de leurs consommateurs et voisins.

Aujourd'hui, l'Office évolue encore – s'appuyant sur les solides fondations de ses 112 années d'expérience, et examinant la façon dont il peut mobiliser les Canadiens et fournir ses services de la meilleure façon qui soit dans un monde très interconnecté et en évolution rapide.

Ce rapport présente les démarches entreprises à cet égard durant l'exercice financier 2015-2016, y compris le travail préparatoire visant une restructuration interne et un examen important des règlements qu'administre l'Office. Les prochains rapports comprendront des renseignements sur les résultats de ces activités de même que d'autres initiatives.

Les membres et les fonctionnaires dévoués de l'Office se sont engagés à veiller à ce que l'organisation s'acquitte des tâches que lui assigne le Parlement de la façon la plus efficace et efficience possible et, ainsi, contribue à la prospérité et au tissu social du pays.

Scott Streiner
Président et premier dirigeant

Faits saillants

En 2015-2016, l'Office :

- ✓ ***a rendu plus claires et prévisibles les règles pour l'industrie et les consommateurs*** en déterminant que les compagnies qui achètent des places des transporteurs aériens et les revendent au public, notamment NewLeaf Travel, ne seront pas tenues de détenir une licence aérienne, à condition qu'elles se présentent comme des revendeurs et non comme des exploitants de service aérien;

- ✓ ***a élaboré des outils et des ressources novateurs pour améliorer l'accessibilité au réseau de transport :***
  - pour les voyageurs sourds, des vidéos en langage gestuel[i] qui expliquent les processus de l'Office pour régler les plaintes en matière d'accessibilité;
  - pour les fournisseurs de service de transport aérien, un questionnaire en ligne sur l'accessibilité et des fiches d'information sur les pratiques exemplaires[ii];

- ✓ ***a pris des mesures décisives pour veiller à ce que les passagers soient protégés et informés***, et à ce que le transporteur aérien SkyGreece Airlines respecte ses obligations légales envers ses voyageurs à la suite de l'interruption soudaine de ses activités;

- ✓ ***a aidé les voyageurs aériens à comprendre leurs droits et leurs responsabilités*** en lançant une série de vidéos informatives[iii]. Ces vidéos conviviales sont disponibles sur le site Web de l'Office et YouTube et dans les aérogares et les centres de Service Canada;

- ✓ ***a prévu et mobilisé des employés pour la mise en œuvre d'une structure organisationnelle modifiée*** afin de renforcer la capacité dans des secteurs clés, de réaliser des gains d'efficacité et de mettre l'accent sur la prestation de services.

Quel est le montant des fonds utilisés?

28 254 232

Quel a été l'effectif mobilisé?

229

ETP réels

Section I : Survol de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle : L'honorable Marc Garneau, C.P., député, ministre des Transports

Premier dirigeant : Scott Streiner, président et premier dirigeant

Portefeuille ministériel : Transports

Instrument habilitant : *Loi sur les transports au Canada*, L.C. (1996), ch. 10, modifiée

Année d'incorporation ou de création : 1904

Autres :

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :

- *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie*, L.R.C. (1985), ch. E-9
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*, L.R.C. (1985), ch. 17 (3^{e} suppl.)
- *Loi maritime du Canada*, L.C. (1998), ch. 10
- *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.C. (1985), ch. A-1
- *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. (1996), ch. 20
- *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R.C. (1985), ch. F-11
- *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, L.C. (2003), ch. 22
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. (1985), ch. P-21
- *Loi sur la sécurité ferroviaire*, L.R.C. (1985), ch. 32 (4^{e} suppl.)
- *Loi sur le cabotage*, L.C. (1992), ch. 31
- *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*, L.R.C. (1985), ch. R-4
- *Loi sur le pilotage*, L.R.C. (1985), ch. P-14
- *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985), ch. 31 (4^{e} suppl.)

L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*
- *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, DORS/88-41
- *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*
- *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises*
- *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires*
- *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services, DORS/2014-192*
- *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers*
- *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*
- *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58, modifié

L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée*
- *Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain*
- *Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.*
- *Règlement sur les renseignements relatifs au transport*

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice et dans la section Lois et règlements[iv] du site Web de l'Office.

Contexte organisationnel

Raison d'être et responsabilités

L'Office est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation ayant les pouvoirs d'une cour supérieure.

Ce que nous faisons : nos trois mandats

- Nous veillons à ce que le réseau national de transport fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt économique et social de tous les Canadiens, y compris ceux qui y travaillent et y investissent, les producteurs, les expéditeurs, les usagers et les entreprises qui l'utilisent, et les collectivités où il est exploité.
- Nous protégeons le droit fondamental des personnes ayant une déficience à un réseau de transport accessible.
- Nous offrons aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

Comment nous le faisons : nos outils

Pour nous acquitter de nos mandats, nous avons trois outils à notre disposition :

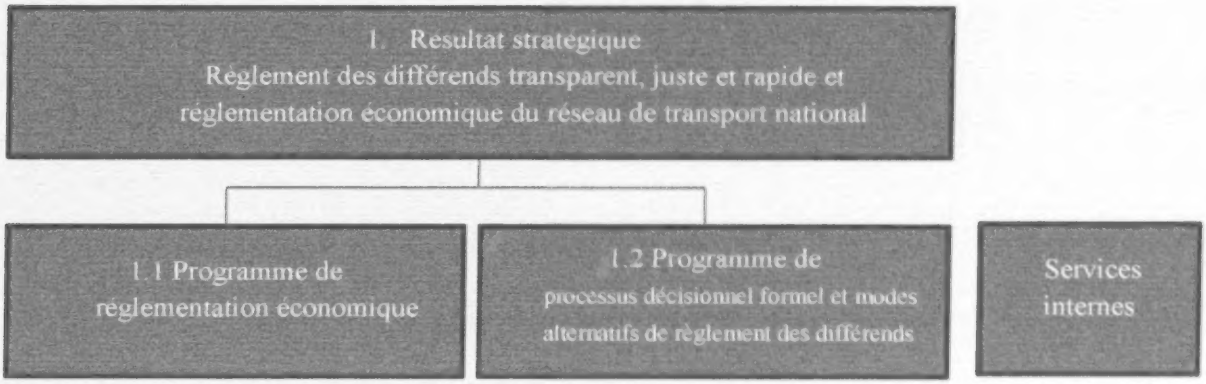
- **Prise de règlements :** Nous élaborons et appliquons des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services et des usagers et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous parmi les concurrents. Ces règles se traduisent parfois par des règlements exécutoires, et parfois par des lignes directrices, des codes de pratiques et des notes d'interprétation à caractère moins officiel.
- **Règlement des différends :** Nous réglons des différends entre d'une part, des fournisseurs de services de transport, et d'autre part leurs clients et voisins, grâce à une gamme d'outils, soit la facilitation et la médiation, ainsi que l'arbitrage et le processus décisionnel formel.
- **Information :** Nous fournissons de l'information concernant le réseau de transport, les droits et responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers, et la législation et les services de l'Office.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil. Le gouverneur en conseil peut nommer jusqu'à cinq membres à temps plein, dont le président et premier dirigeant ainsi que le vice-président. Le ministre des Transports peut également nommer jusqu'à trois membres temporaires à partir d'une liste établie par le gouverneur en conseil. Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. Le personnel de l'Office travaille dans ses bureaux régionaux, répartis dans cinq villes canadiennes, à des activités d'application de la loi visant le transport aérien et les transports accessibles.

Le Parlement finance les activités de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport national très vaste et complexe[v].

Pour en savoir plus sur le rôle, la mission, le mandat et la structure de l'Office, consultez le site Web de l'Office[vi].

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes



Environnement opérationnel et analyse des risques

L'enveloppe budgétaire de l'Office est demeurée essentiellement la même au cours des huit dernières années, période au cours de laquelle l'Office a absorbé un certain nombre de nouveaux mandats sans fonds supplémentaires.

Les difficultés budgétaires ont été aggravées par les demandes externes, y compris une hausse du nombre de plaintes relatives au transport aérien. La majeure partie de la charge de travail de l'Office dépend du nombre de demandes reçues des clients et des intervenants, qu'ils cherchent de l'aide pour le règlement de différends ou pour des déterminations réglementaires. Ces clients accordent, avec raison, une priorité élevée au service opportun obtenu de l'Office.

Un examen externe indépendant de la situation financière de l'Office a révélé que les ressources de l'organisation sont utilisées au maximum de sorte qu'il reste très peu de marge de manœuvre pour entreprendre de nouveaux mandats ou de nouvelles initiatives de transformation.

Dans le cadre d'une stratégie d'atténuation des risques, au cours de 2015-2016, l'Office a déployé des efforts considérables pour améliorer l'efficacité de ses processus, réaliser des économies dans la mesure du possible, et préparer des ajustements organisationnels à mettre en œuvre au début de l'exercice 2016-2017. Le projet d'examen et de modernisation des règlements administrés par l'Office et les efforts continus pour simplifier ou automatiser les processus opérationnels internes et externes devraient également aider à réaliser certains gains d'efficience à l'interne, à contrôler les coûts des services administratifs et à atténuer les risques budgétaires.

Toutefois, l'augmentation de la demande pour les services de l'Office, couplée aux initiatives mandatées centralement et parfois coûteuses, a continué d'exercer des pressions soutenues sur les ressources. Même si l'Office s'est montré en faveur de l'approche entrepreneuriale du gouvernement, les difficultés rattachées à la mise en œuvre des initiatives partagées de grande échelle comme Phénix, Milieu de travail 2.0 et le nouveau système de gestion de cas du gouvernement du Canada ont eu des répercussions importantes sur l'Office.

L'Office continuera de surveiller les risques organisationnels, et d'établir des rapports sur ceux-ci, en plus d'intégrer l'information relative aux risques aux activités de planification, d'établissement des priorités et de prise de décisions financières.

Principaux risques

Risque	Stratégie de réaction au risque	Liens avec le ou les programmes de l'organisation
1. Élargissement des mandats de l'Office Capacité insuffisante pour maintenir simultanément ses fonctions opérationnelles de base et absorber les nouveaux mandats découlant des priorités du gouvernement du Canada	Pour se préparer de façon responsable à d'éventuels nouveaux mandats, l'Office : • a tenté de réaliser des gains d'efficience en examinant et en rationalisant systématiquement les processus et procédures; • a prévu et amorcé le lancement d'une structure organisationnelle réaménagée; • cherchera à obtenir des ressources supplémentaires selon tout nouveau mandat qui lui sera confié.	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes
2. Réorganisation des services organisationnels D'importantes ressources financières et humaines sont nécessaires pour répondre aux initiatives fédérales de processus communs (comme les services partagés, la normalisation des processus, etc.), tandis qu'il faut conserver	Pour traiter les risques liés au lancement d'initiatives partagées du gouvernement fédéral, l'Office : • a garanti une capacité en continuant de rationaliser les processus et procédures internes et en réaffectant les ressources; • s'est tenu au fait des nouveautés du côté des organismes centraux et a rajusté en conséquence la planification et la gouvernance internes; • a continué de participer aux comités de direction et aux groupes de travail afin d'expliquer les besoins des petits organismes comme l'Office, de soulever des préoccupations et des questions et de fournir des renseignements sur les contraintes auxquelles sont	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes

suffisamment de capacité pour soutenir l'exécution du mandat de l'Office	confrontés les tribunaux indépendants et les petits organismes.	
3. Modernisation de la gestion de l'information Tout délai dans la mise en place du nouveau système partagé de gestion de cas peut avoir une incidence sur la réalisation de ses initiatives visant à réaliser des gains d'efficience et à améliorer la prestation de services aux clients	Pour gérer les risques liés à la mise en œuvre du nouveau système partagé de gestion de cas, l'Office : • a interrompu la migration vers le nouveau système alors que des mesures étaient prises pour traiter les demandes de ressources croissantes, et se concentre pour le moment sur l'amélioration de l'efficacité des processus opérationnels; • est demeuré actif dans les comités de la haute direction et les groupes de travail afin d'expliquer les besoins des petits organismes comme l'Office et de faire connaître les contraintes auxquelles sont confrontés les tribunaux indépendants et les petits organismes; • a élaboré un plan détaillé de mise en œuvre pour son système de gestion de cas, y compris la schématisation des processus opérationnels, la détermination des besoins des utilisateurs et la mise à niveau des systèmes; • a pris les mesures nécessaires pour veiller à la continuité de la gestion de cas en s'assurant que le système de gestion de cas de l'Office peut continuer de fonctionner de manière indépendante de l'infrastructure pangouvernementale partagée, au besoin.	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes

Priorités organisationnelles

Nom de la priorité : Excellence du service

Description

L'Office souhaite être reconnu pour l'innovation et l'excellence dont il fait preuve dans la prestation de ses services ainsi que pour son aptitude à répondre aux attentes dans toutes ses interactions avec les clients et les intervenants. Il atteindra cet objectif surtout en misant sur la technologie, en améliorant les processus opérationnels et en rehaussant les communications et l'engagement externes.

Type de priorité[1] **:** Déjà établie

Initiatives clés appuyant les priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec le ou les programmes de l'organisation
Utiliser le nouveau système de gestion de cas afin d'offrir des services améliorés aux clients	le 1er avril 2014	le 31 mars 2020	**Documentation sur les processus opérationnels :** sur la bonne voie **Migration vers le SPGC :** en attente	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes
Examen et simplification des processus de l'Office afin d'assurer leur efficacité	le 1er avril 2014	le 31 mars 2017	Sur la bonne voie	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends Services internes
Élaborer des outils supplémentaires à l'intention des clients de l'Office afin de les sensibiliser aux dispositions législatives et réglementaires, et de leur faciliter	le 1er avril 2014	le 31 mars 2017	Sur la bonne voie	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

1. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé par le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices précédant l'exercice visé par le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé par le RMR ou le RPP.

l'accès aux services de l'Office				

Progrès réalisés pour atteindre la priorité

En 2015-2016, l'Office a réalisé des progrès considérables vers la réalisation complète de cette priorité. Par exemple :

- L'Office a migré deux programmes clés qui génèrent un grand nombre de transactions dans son nouveau système partagé de gestion de cas (plaintes relatives au transport aérien et ententes ferroviaires déposées) qui, en 2015-2016, représentaient plus de 90 % du nombre de dossiers en litige de l'Office. Cela signifie qu'un nombre accru de consommateurs canadiens et d'intervenants de l'industrie ont maintenant accès à des outils améliorés, axés sur le client, pour régler leurs plaintes liées au transport.

- Outre les améliorations susmentionnées, les composantes en amont et en aval de plus de 30 % des processus externes de l'Office ont été documentées et simplifiées pour réaliser des gains d'efficience, ce qui a généré des processus plus intuitifs et plus simples en plus d'accélérer et d'optimiser la prestation de services.

- Des outils et des ressources multiples, dont l'accent est mis sur les outils en ligne accessibles et innovateurs comme les modules d'apprentissage électroniques ou les vidéos pour aider les voyageurs aériens publiées sur la nouvelle chaîne YouTube de l'Office, ont été élaborés pour sensibiliser davantage les clients à leurs droits et à leurs responsabilités ainsi qu'au mandat et aux processus de l'Office.

- Des activités exhaustives de consultation, de diffusion et de sensibilisation ont été lancées auprès des intervenants et d'autres Canadiens intéressés dans le cadre des travaux préparatoires de l'IMR de l'Office.

Ces activités ont amélioré l'accès aux services de réglementation et de règlement des différends de l'Office, ont augmenté l'efficience, la prévisibilité et la cohérence de ses processus et de ses services à la clientèle et ont augmenté la sensibilisation et l'accès à l'information relative aux transports disponibles pour les consommateurs et les entreprises canadiennes.

Nom de la priorité : Réglementation efficace

Description

L'Office souhaite élaborer et mettre en œuvre des règles judicieuses qui favorisent le maintien d'un réseau de transport national concurrentiel et accessible, et contribuent ainsi au développement socio-économique du Canada. En modernisant la réglementation, il contribuera à clarifier les obligations en matière de conformité, à favoriser la prise de mesures plus efficaces et opportunes dans les cas de non-conformité, et à améliorer la transparence.

Type de priorité – Déjà établie

Initiatives clés appuyant les priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec le ou les programmes de l'organisation
Publier les modifications apportées au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* et communiquer les changements à l'industrie et à la communauté des personnes ayant une déficience	Le travail d'actualisation des règlements a débuté en 2011.	Les consultations préliminaires sur les modifications aux règlements se sont achevées en 2013. D'autres commentaires de la part d'intervenants et un examen approfondi des règlements feront partie intégrante de l'Initiative de modernisation de la réglementation (IMR) de l'Office, lancée au début de 2016. L'Office entend achever les consultations et rédiger des règlements modernisés d'ici la fin de 2017.	Permanente	Réglementation économique
Moderniser le *Règlement sur les transports aériens* par des modifications proposées aux parties I, II, III et IV	L'Office a examiné les modifications antérieures proposées pour le RTA et les nouvelles modifications possibles.	Dans le cadre de son IMR, l'Office a élaboré un plan progressif dans le but de mener des consultations et de rédiger les dispositions réglementaires d'ici la fin de 2017.	Permanente	Réglementation économique
Améliorer les approches non-règlementaires de l'Office visant à améliorer l'accessibilité en mettant à jour ses codes de pratiques	Les principaux éléments des codes de pratiques en matière de	L'examen des codes de pratiques a été intégré à l'IMR. Les consultations sur l'accessibilité ont débuté en 2016. L'Office	Permanente	Réglementation économique Processus décisionnel

	transport aérien et de communication ont été mis à jour en 2015-2016.	entend achever les consultations et rédiger des règlements modernisés d'ici la fin de 2017.		formel et modes alternatifs de règlement des différends
Appliquer de nouvelles exigences relatives aux certificats d'aptitude ferroviaires en partenariat avec Transports Canada	le 1er avril 2014	le 18 juin 2016	Exécutée	Réglementation économique
Améliorer l'approche axée sur le risque permettant à l'Office de surveiller la conformité avec les dispositions législatives et réglementaires, les codes de pratiques liés à l'accessibilité ainsi que les décisions qu'il rend	le 1er mai 2016	le 31 mars 2017	Sur la bonne voie	Réglementation économique
Progrès réalisés pour atteindre la priorité				

En 2015-2016, l'Office a réalisé des progrès considérables vers la réalisation de cette priorité. Par exemple :

- L'Office a effectué des travaux préparatoires intensifs pour son IMR. Ce projet prévoit l'examen de l'ensemble des règlements administrés par l'Office, y compris le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et le *Règlement sur les transports aériens*, et les consultations approfondies menées auprès des intervenants et d'autres Canadiens intéressés.

- Dans le cadre de ses efforts de modernisation de la réglementation, l'Office a amorcé l'examen de l'ensemble des codes de conduite relatifs à l'accessibilité pour évaluer leur pertinence, dégager les leçons apprises de leurs mécanismes de mise en œuvre pluriannuels, de même que pour éclairer les approches qu'il pourra utiliser aux fins de la consultation des intervenants et de l'apport de modifications aux règlements. En 2015-2016, les principaux éléments des codes de pratique relatifs au transport aérien et aux communications ont été mis à jour. L'examen de ces codes de pratique a été incorporé à l'IMR.

- Des consultations élargies sur le *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer de compétence fédérale* ont eu lieu à l'appui de la loi, et l'Office a travaillé en étroite collaboration avec Transports Canada pour assurer une coordination horizontale.

- L'Office a amorcé l'élaboration d'un cadre pour la surveillance de la conformité axée sur les risques avec ses règlements, décisions et codes de pratique.

- L'Office a continué d'améliorer l'administration de ses règlements, ses règles et ses codes de pratiques existants afin de s'assurer que les obligations de l'industrie sont claires, prévisibles et pertinentes par rapport à une gamme de pratiques opérationnelles existantes et nouvelles, et que les demandes rattachées à la conformité ne sont pas plus élevées que nécessaire pour réaliser les objectifs de la réglementation.

Ces activités ont contribué à l'élaboration et l'application de règles fondamentales cohérentes, claires et mesurées qui déterminent les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des utilisateurs, en vue d'assurer une réglementation transparente, juste et en temps voulu du réseau national de transport.

Nom de la priorité : Organisme à haut rendement

Description

L'Office souhaite être un organisme innovateur, à haut rendement ayant un effectif d'employés compétents, bien renseignés et motivés qui sont traités avec respect et soutenus dans leur travail par des systèmes et des services efficaces et efficients.

Type de priorité – Déjà établie

Initiatives clés appuyant les priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec le ou les programmes de l'organisation
Mettre en œuvre des initiatives permettant à l'Office de réaliser progressivement sa vision d'un environnement sans papier	le 1er avril 2014	le 31 mars 2020	Sur la bonne voie	Services internes Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends
Analyser les besoins opérationnels en matière de technologies de la prochaine génération pour le milieu de travail 2,0 et améliorer les services de webconférence	le 1er avril 2014	le 31 mars 2017	Sur la bonne voie	Services internes Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends
Mettre en œuvre les nouveaux modèles de prestation des services internes	le 1er avril 2014	Permanente	Sur la bonne voie	Services internes
Améliorer l'efficacité des actuels processus opérationnels et services d'administration internes	le 1er avril 2014	le 31 mars 2017	Sur la bonne voie	Services internes
Renouveler les pratiques internes et créer un répertoire facile d'accès renfermant des renseignements sur les activités de l'Office pour	le 1er avril 2014	le 31 mars 2017	En attente suivant une révision de l'approche préconisée	Services internes Réglementation économique

que l'Office maintienne l'expertise essentielle à sa mission				Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Progrès réalisés vers l'atteinte de la priorité

En 2015-2016, l'Office a réalisé d'importants progrès pour transformer son milieu de travail, renforcer l'autonomie de ses employés et se positionner comme un organisme à haut rendement à long terme. Par exemple :

- En vue d'aider à créer les conditions nécessaires pour que son effectif soit motivé, novateur et actif, l'Office a lancé le plan d'action *On va de l'avant*, une feuille de route concrète inspirée par les valeurs fondamentales de l'organisme et visant à créer un milieu de travail sain et respectueux pour tous les employés.

- L'Office a mis la dernière main à sa stratégie officielle de bureaux numériques et a commencé le lancement de cette dernière. La stratégie comprend l'élaboration d'une politique de numérisation pour l'Office pour simplifier les processus et créer un milieu de travail numérique sans papier.

- Il a rationalisé ses activités quotidiennes en transformant son modèle de gouvernance de la gestion de l'information.

- Il a aussi donné le coup d'envoi à des travaux préparatoires pour la schématisation et la rationalisation de l'ensemble des processus opérationnels internes afin de les rendre les plus simples, légers et efficients que possible.

- Dans ses efforts visant une prestation accrue de services électroniques, l'Office a trouvé une solution pour offrir des services de vidéoconférences fondés sur le Web, sécurisés, confinés et pluripartites pour les services de règlement des différends de l'Office.

- L'Office a mis en œuvre un site intranet organisationnel renouvelé pour permettre l'échange d'information et le transfert des connaissances, et il a intégré l'application de messagerie directe Skype pour favoriser des communications internes agiles et le partage des connaissances.

- En prévision de la restructuration de l'Office, qui a été mise en œuvre peu après la fin de 2015-2016, les ressources des Services internes ont été consolidées sous l'égide d'un portefeuille fonctionnel pour faciliter la mise en œuvre des modèles et des pratiques en matière de prestation de services communs.

Ces activités ont permis de rationaliser le milieu de travail et les processus, et de favoriser une prestation de services électroniques et des services simplifiés, afin d'améliorer la rétention de l'expertise essentielle à ses activités, d'appuyer le service à la clientèle et de permettre au personnel de première ligne d'axer ses efforts sur la production de résultats pour les entreprises et les voyageurs canadiens.

Section II : Aperçu des dépenses

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues)
27 733 404	29 403 610	29 071 975	28 254 232	-1 149 378

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

Prévues 2015-2016	Réelles 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
236	229	-7

Sommaire du rendement budgétaire

Sommaire du rendement budgétaire pour le ou les programmes et les services internes (en dollars)

Programme et services internes	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations réelles) 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations réelles) 2013-2014
Réglementation économique	11 814 081	12 525 568	11 315 866	11 425 629	12 384 415	11 099 602	11 306 027	12 027 105
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	10 052 251	10 657 634	9 253 556	9 363 319	10 537 659	10 334 836	10 984 842	8 982 629
Services internes	5 867 072	6 220 408	7 222 665	7 003 139	6 149 901	6 819 794	6 486 980	7 967 204
Total	27 733 404	29 403 610	27 792 087	27 792 087	29 071 975	28 254 232	28 777 849	28 976 938

Explication des écarts pour 2015-2016

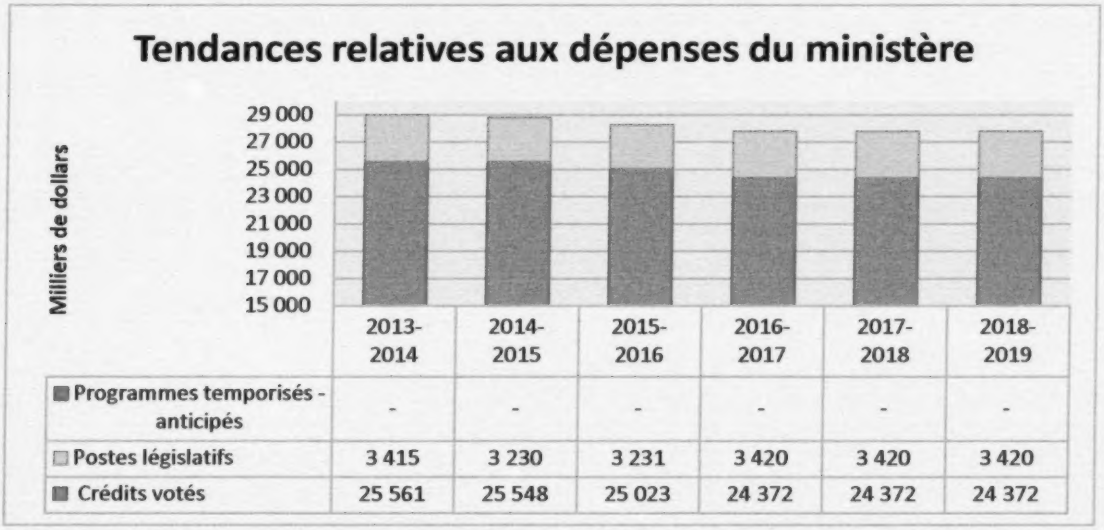
Dépenses prévues (29,4 millions de dollars) par rapport aux autorisations totales (29,1 millions de dollars)

En 2015-2016, les autorisations disponibles pour l'utilisation de l'enveloppe de 29,1 millions de dollars étaient très semblables aux dépenses prévues de 29,4 millions de dollars indiquées dans le RPP (écart de 0,3 million). La principale raison à l'origine de cet écart est que l'Office n'a pas demandé le montant intégral de ses dépenses en salaires (indemnités de départ et prestations parentales) puisqu'il anticipait la péremption de son crédit pour dépenses de fonctionnement.

Dépenses réelles (28,3 millions de dollars) de 2015-2016 par rapport aux dépenses réelles (28,8 millions de dollars) de 2014-2015

Les dépenses totales de l'Office pour 2015-2016 étaient légèrement inférieures à celles de 2014-2015. La principale raison à l'origine de cet écart est un paiement de transition ponctuel pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages en 2014-2015. En 2015-2016, les dépenses de programme sont différentes de ce qu'elles étaient en 2014-2015 en raison de la mise en œuvre de la nouvelle Ligne directrice sur l'attribution aux programmes des dépenses liées aux services internes du Conseil du Trésor.

Tendances relatives aux dépenses du Ministère



	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Programmes temporisés - anticipés	-	-	-	-	-	-
Postes législatifs	3 415	3 230	3 231	3 420	3 420	3 420
Crédits votés	25 561	25 548	25 023	24 372	24 372	24 372

La variance des dépenses totales de 2013-2014 à 2015-2016 résulte de diverses hausses dans les dépenses attribuables à ce qui suit : un paiement de transition unique pour la mise en œuvre du paiement des arriérés de salaire et à des ajustements relatifs à la rémunération approuvés et payés conformément aux conventions collectives.

Les dépenses prévues pour la période allant de 2016-2017 à 2018-2019 correspondent aux niveaux de dépenses prévues approuvés dans le Budget principal des dépenses. Pour le moment, aucun montant supplémentaire devant s'ajouter aux niveaux prévus dans le Budget principal des dépenses n'a été approuvé. Les chiffres ne tiennent pas compte des fonds supplémentaires pour les postes comme les rajustements salariaux au titre des nouvelles conventions collectives et des rajustements différés puisqu'ils ne sont pas connus pour l'instant.

Dépenses engagées par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les crédits votés et les dépenses législatives de l'Office, consultez les *Comptes publics du Canada 2016*[vii].

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2015-2016 avec le cadre pangouvernemental[viii] (en dollars)

Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2015-2016
Réglementation économique	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé	11 099 602
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends			10 334 836
Services internes			6 819 794

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	29 403 610	28 254 232
Affaires sociales	s.o.	s.o.
Affaires internationales	s.o.	s.o.
Affaires gouvernementales	s.o.	s.o.

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers[ix] de l'Office des transports du Canada apparaissent sur son site Web.

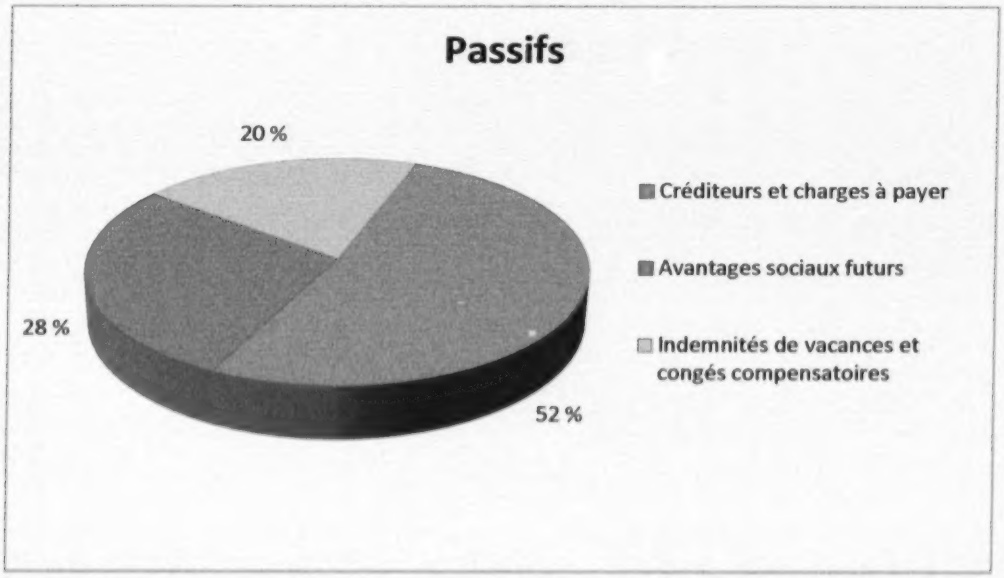
Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016 (en dollars)

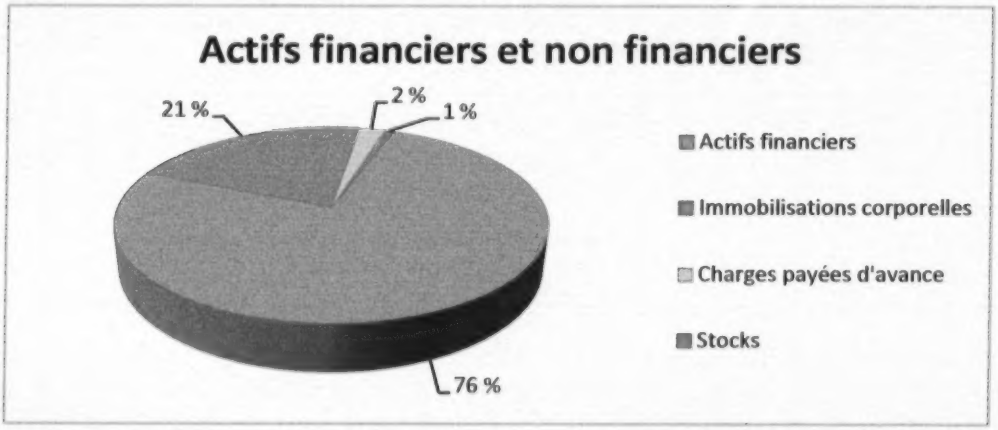
Information financière	Résultats prévus pour 2015-2016	Résultats réels pour 2015-2016	Résultats réels pour 2014-2015	Écart (résultats réels 2015-2016 moins résultats prévus 2015-2016)	Écart (résultats réels 2015-2016 moins résultats réels 2014-2015)
Total des dépenses	33 295 314	32 627 177	32 337 530	(668 137)	289 647
Total des revenus	-	-	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	33 295 314	32 627 177	32 337 530	(668 137)	289 647

État condensé de la situation financière (non vérifié) au 31 mars 2016 (en dollars)

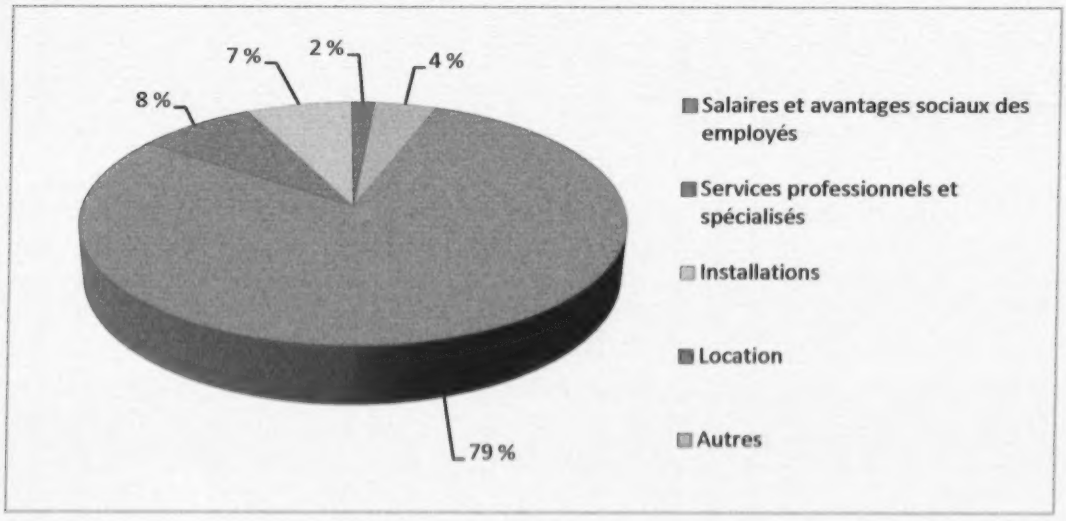
Information financière	2015-2016	2014-2015	Écart (2015-2016 moins 2014-2015)
Montant total net des passifs	4 754 290	5 662 193	(907 903)
Total des actifs financiers nets	2 510 610	3 705 185	(1 194 575)
Dette nette du Ministère	2 243 680	1 957 008	286 672
Total des actifs non financiers	809 028	929 355	(120 327)
Situation financière nette du Ministère	(1 434 652)	(1 027 653)	(406 999)



Le total des passifs était de 4,8 millions de dollars à la fin de 2015-2016, une diminution de 0,9 million de dollars (16 %) par rapport au total des passifs de l'année précédente de 5,7 millions de dollars. Cette diminution des passifs est principalement attribuable à la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages en 2014-2015, et à une diminution des créditeurs enregistrés dans les comptes créditeurs à la fin de l'exercice. Les créditeurs et les charges à payer de même que les avantages sociaux futurs représentaient la portion la plus élevée du total des passifs, respectivement à 2,5 millions et à 1,3 million de dollars.



Le total des actifs financiers et non financiers s'élevait à 3,3 millions de dollars à la fin de l'exercice 2015-2016, une diminution de 1,3 million de dollars (28 %) par rapport aux actifs financiers et non financiers de l'année précédente (4,6 millions de dollars). Cette diminution est principalement attribuable à une diminution des montants à recevoir du Trésor (le résultat de la diminution des passifs) consignés dans la catégorie « Actifs financiers ». Les actifs financiers représentaient 2,5 millions de dollars (76 %), les immobilisations corporelles représentaient 0,7 million de dollars (21 %) alors que les charges payées d'avance et l'inventaire représentaient 3 % du total des actifs.



En 2015-2016, les dépenses totales de l'Office s'élevaient à 32,6 millions de dollars, soit une augmentation de 0,3 million de dollars (0,9 %) par rapport aux dépenses totales de l'année précédente. La majorité des fonds, 25,8 millions de dollars (79 %), a été dépensée en salaires et en avantages sociaux, 8 % en services spéciaux et professionnels, 7 % en logement, 2 % en location et les 4 % restants ont servi aux dépenses liées à l'information, au transport et aux télécommunications, à la machinerie et à l'équipement, à l'amortissement des immobilisations corporelles, à la réparation et à l'entretien, aux services d'utilité publique, aux matériaux et aux fournitures.

Section III : Analyse des programmes et des services internes

Programmes

La réglementation économique

Description

L'Office assure le soutien d'un réseau de transport fédéral efficace et accessible pour les utilisateurs, les fournisseurs de services et les autres intervenants par l'intermédiaire de la réglementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. Il réglemente le transport aérien en mettant en application la *Loi sur les transports au Canada* et les règlements connexes, en administrant un système de délivrance de licences et de permis d'affrètement, en participant aux négociations des accords aériens bilatéraux et en s'assurant que les conditions de transport des transporteurs aériens sont conformes à la législation canadienne. Il élabore des règlements, des codes de pratiques et des programmes éducatifs et de sensibilisation pour veiller à ce que les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience soient éliminés du réseau de transport fédéral. L'Office réglemente le réseau ferroviaire fédéral par la délivrance de certificats d'aptitude permettant aux transporteurs d'effectuer leurs activités, l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer et la surveillance de l'interruption de l'exploitation des lignes et l'établissement de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer. Il établit également des prix d'interconnexion et gère le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest. En matière de transport maritime, il agit en tant qu'organisme de réglementation économique en déterminant si des navires canadiens adaptés sont disponibles en cas de demande d'utilisation de navires étrangers.

Analyse du rendement et leçons retenues

Au cours des dernières années, la tendance continue à la mondialisation du commerce et des voyages a offert aux entreprises canadiennes des débouchés pour prendre de l'expansion. Toutefois, elle a également intensifié la concurrence, exerçant constamment sur les fournisseurs de services de transport et sur les expéditeurs des pressions afin qu'ils réalisent des économies.

Les fournisseurs de services de transport ont réagi à ces possibilités et à ces défis par des stratégies d'affaires nouvelles et novatrices. Pour demeurer pertinent dans le contexte du secteur des transports en évolution, le cadre de réglementation doit aussi évoluer.

L'Office est sensible au besoin du secteur des transports de jouir de règles prévisibles et claires qui laissent place à l'innovation tout en assurant la protection des consommateurs et des expéditeurs. Un des principaux domaines auquel l'Office a consacré des efforts en 2015-2016 était celui des travaux préliminaires pour son IMR qui prévoit un examen complet et une mise à jour des règlements qu'il administre, ainsi que des documents d'orientation et des outils connexes, afin de s'assurer qu'ils suivent le rythme du changement dans les modèles opérationnels, les attentes des utilisateurs et les pratiques exemplaires dans le domaine de la réglementation.

Les travaux de modernisation des outils d'orientation de l'Office avaient déjà été amorcés lorsque les travaux de préparation à l'IMR ont été mis en œuvre. Par exemple, en 2015-2016, l'Office avait tenu des consultations approfondies auprès de compagnies de chemin de fer pour cerner les problèmes dans le cadre de responsabilisation du transport ferroviaire, les outils de calcul des frais ferroviaires et la réglementation sur le calcul des frais ferroviaires. Les options proposées pour mettre à jour ces instruments réglementaires ont été préparées en vue de discussions avec les intervenants de l'industrie dans le cadre de l'IMR.

L'Office a aussi mis en œuvre une nouvelle approche relativement au dépôt de tarifs relatifs au transport aérien de marchandises, mis à jour ses normes d'accessibilité sur le transport aérien et les communications avec les voyageurs, et rendu une décision inédite à savoir si on devrait exiger que les entreprises qui achètent des places auprès d'un transporteur aérien et les revendent au public détiennent une licence de transport aérien. Cette décision reflétait l'interprétation la plus raisonnable des exigences législatives liées aux licences intérieures et elle a été rendue après un examen minutieux des présentations reçues dans le cadre d'un processus de consultation publique qui s'est déroulé à l'automne et à l'hiver 2015-2016.

L'Office a poursuivi ses activités de sensibilisation pour aider l'industrie à se conformer aux nouvelles règles concernant les bagages pour les voyages intercompagnies, ce qui permet de donner lieu à des niveaux élevés de conformité et une plus grande clarté pour les consommateurs. L'Office a également mobilisé les compagnies de chemin de fer pour s'assurer qu'elles sont prêtes à respecter les nouvelles exigences en matière d'assurance découlant de la *Loi sur la sécurité et l'imputabilité en matière ferroviaire*.

En plus des quelque 250 inspections effectuées par le personnel d'application de l'Office, la dernière année a aussi été caractérisée par la mise en œuvre de travaux sur une approche fondée sur les risques améliorée pour surveiller la conformité avec les exigences législatives et réglementaires. Un cadre a été élaboré pour chaque disposition législative imposant une obligation aux fournisseurs de services de transport, et les travaux se sont poursuivis pour évaluer la conformité de chacun des transporteurs avec ces dispositions. En outre, l'Office a

élaboré un outil d'auto-évaluation de la conformité pour les nouveaux transporteurs aériens afin d'aider les nouveaux entrants sur le marché à satisfaire aux exigences réglementaires et autres avant d'amorcer leurs activités. Cet outil sera mis en œuvre en 2016-2017.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2015-2016
11 814 081	12 525 568	12 384 415	11 099 602	-1 425 966

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

Prévues en 2015-2016	Réelles en 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
101	91	-10

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires.	Les titulaires de licence de services aériens et les exploitants d'installations se conforment aux exigences réglementaires dans les 70 jours ouvrables qui suivent l'inspection périodique	85 %	*Objectif permanent dépassé :* 94 % en date du 31 mars 2016
	Les titulaires de licence de services aériens et les exploitants d'installations qui ont été trouvés en contravention des exigences réglementaires et qui se sont conformés à la suite d'une inspection périodique demeurent conformes	85 %	* Voir note ci-dessous
	Niveau de conformité avec les dispositions en matière d'accessibilité ciblées**	85 %	*Objectif permanent dépassé :* 100 % en date du 31 mars 2016
	Niveau de conformité avec les dispositions en matière d'accessibilité ciblées** dans les codes de pratiques	75 %	*Objectif permanent dépassé :* 100 % en date du 31 mars 2016
CN et CP reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest	Nombre de fois où CN ou CP a dépassé de plus de 1 % son revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest au cours des trois dernières années	Une fois ou moins sur six	*Objectif permanent dépassé :* Le revenu admissible maximal n'a pas été dépassé de plus de 1 % au cours des trois dernières années

** Cet indicateur permet à l'Office de mesurer à long terme si le programme réussit à réduire le risque de récurrence de la non-conformité. L'Office a adopté une approche fondée sur les risques, ce qui signifie que les transporteurs seront évalués en fonction du risque de non-conformité. Par conséquent, un cycle d'inspection pluriannuel complet doit être réalisé pour pouvoir évaluer la probabilité de la récurrence de la non-conformité. L'Office s'attend à obtenir une première série de résultats en avril 2018.*

*** Les règlements et les codes de pratiques volontaires ciblés sont ceux qui ont été identifiés pour le suivi de la conformité grâce à l'application d'une approche fondée sur le risque.*

Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Description

L'Office fournit des services de règlement de différends formels et informels aux utilisateurs, aux fournisseurs de services et aux autres parties concernées par le réseau de transport fédéral. En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office a le pouvoir de rendre des décisions et des arrêtés sur les questions qui relèvent de sa compétence en ce qui a trait aux modes de transport ferroviaire, aérien et maritime de compétence fédérale, ainsi qu'au transport extraprovincial par autocar, dans le cadre de son mandat en matière d'accessibilité. Il règle les différends entre les voyageurs aériens et les transporteurs aériens concernant les conditions de transport aérien; entre les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services concernant les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement de ces dernières au sein du réseau de transport fédéral; entre les expéditeurs ferroviaires et les compagnies de chemin de fer concernant le niveau de service et d'autres questions; entre les municipalités, les administrations routières, les propriétaires fonciers et les compagnies de chemin de fer concernant des questions d'infrastructure ferroviaire; entre les compagnies de chemins de fer et les personnes ou les collectivités concernées par le bruit et les vibrations ferroviaires; entre les propriétaires de navires canadiens concernant le cabotage, et entre les administrations de pilotage et les administrations portuaires au sujet des droits pour les services de pilotage ou des droits de port.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

En 2015-2016, l'Office a traité plus de 800 demandes de règlement de différend. Grâce à des investissements soutenus pour la promotion et la prestation de modes alternatifs de règlement des différends, il a réglé 95 % de ces différends par voie informelle – la facilitation et la médiation – ce qui a entraîné une réduction considérable des délais de traitement généraux et des besoins en ressources connexes.

L'Office a également entrepris des examens minutieux de la fonction de traitement de cas et a apporté des améliorations à ses systèmes de traitement des plaintes pour le public et à la gestion des cas. Les processus qui génèrent un grand nombre de plaintes ont été enchâssés dans un nouveau système de gestion de cas, ce qui a permis de réaliser des améliorations au chapitre de l'efficacité de traitement et du traitement des cas en temps opportun. Des améliorations pour les clients et les intervenants comprennent l'ajout d'un système de téléversement de fichiers sécurisé et convivial sur le formulaire de dépôt de plaintes en ligne ainsi que la possibilité d'accéder instantanément à des mises à jour précises sur l'état d'avancement des cas. En outre, l'Office a modernisé et simplifié sa gestion des demandes de licences de cabotage, notamment en passant des notifications par télécopieur aux notifications par courriel.

Suivant la mise en œuvre de ses règles de procédure pour le règlement des différends mises à jour, l'Office a examiné de nouvelles possibilités de gains d'efficience, par exemple, en mettant à jour ses procédures pour ce qui est de la conduite d'audiences orales, en se dotant d'une solution pour tenir des vidéoconférences et des audiences sécurisées fondées sur le Web et en élaborant des procédures simplifiées pour mener des audiences accélérées afin de rendre rapidement une décision dans certains cas de complexité moindre.

Au cours de la dernière année, l'Office a pris des mesures pour s'assurer de suivre la cadence du changement dans le secteur des transports. Par exemple, l'émergence de nouveaux modèles d'affaires et de technologies (comme les services de transport aérien sans superflu et à faible coût, les applications de comparaison de prix sur les téléphones intelligents ou les agences de voyages en ligne) transforme la façon dont les entreprises exploitent leurs activités et offrent leurs services, tout en augmentant le risque de différends entre les consommateurs et les fournisseurs de services. En conséquence, l'Office a prévu une augmentation du nombre de différends et l'une des stratégies de réponse clés est la communication d'une information facile à comprendre et en temps voulu aux parties sur leurs droits et leurs responsabilités dans un effort de sensibilisation et d'évitement des différends à une étape précoce.

Dans cette optique, l'Office a mis en œuvre une série de vidéos pour aider les voyageurs aériens à comprendre leurs droits et leurs responsabilités. Accessible sur le site Web de l'Office, par YouTube et bientôt dans les aérogares et les centres de Service Canada, ces courts métrages instructifs expliquent en termes clairs de quelle façon les voyageurs peuvent régler quelques-uns des problèmes les plus fréquents auxquels ils sont confrontés et fournissent des conseils utiles sur la façon de réduire au minimum le risque d'émergence de ces problèmes.

L'Office optimise son efficacité lorsque le plus grand nombre possible d'intervenants et de clients connaissent ses services. Des efforts ont été déployés en 2015-2016 pour s'assurer que les consommateurs canadiens et les intervenants de l'industrie des transports connaissent les services de l'Office, de même que leurs droits et responsabilités. Les enquêtes sur la satisfaction de la clientèle réalisées par l'Office continuent de révéler un vif appétit pour le dialogue et la mobilisation des clients et des intervenants; en réponse, au cours de 2015-2016, le président et premier dirigeant et d'autres cadres supérieurs de l'Office ont tenu 25 séances de dialogue avec des groupes de consommateurs, des associations de l'industrie et d'autres intervenants.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2015-2016
10 052 251	10 657 634	10 537 659	10 334 836	-322 798

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

Prévues en 2015-2016	Réelles en 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
77	74	-3

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide en matière de transport	Pourcentage de conformité avec les normes de service de règlement des différends atteint*	70 %	*Objectif dépassé* 89 % des normes de services atteintes

** Selon le respect de 70 % des normes de service de règlement des différends (telles qu'elles sont publiées sur le site Web de l'Office à https://www.otc-cta.gc.ca/fra/normes-de-service)*

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier. Les groupes d'activité sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens immobiliers, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

L'Office comprend bien que des services internes modernes, intelligents et simples sont à la base de toute organisation efficace. Soucieux du besoin de veiller à sa capacité de réponse à d'éventuels mandats nouveaux ou élargis, et à se positionner comme organisme sensible et agile dans un monde où l'évolution est rapide, en 2015-2016, l'Office s'est concentré sur des initiatives axées sur le soutien à l'innovation et à la collaboration, la rationalisation des activités et à habiliter sa ressource la plus valable : ses gens.

Le plan d'action en milieu de travail intitulé *On va de l'avant* de l'Office, élaboré pour répondre aux problèmes mis en lumière dans les résultats de l'Enquête auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014, sert de feuille de route pour ce qui est des engagements et des activités conçus pour favoriser les valeurs et l'éthique, soutenir le perfectionnement des employés, encourager la saine gestion des personnes et les milieux de travail sains et respectueux de même que pour accroître la transparence et le dialogue.

L'Office a tenu des séances sur les valeurs et l'éthique (plus de 75 % des employés de l'Office se sont inscrits) et un engament à la mise en place d'un milieu de travail respectueux et sain a été annoncé par le président et premier dirigeant et ajouté à l'ensemble des accords de rendement de la direction de 2015-2016. En outre, pour appuyer la haute direction dans ses efforts de perfectionnement du leadership, l'Office a mis en œuvre un programme d'évaluation systématique tous azimuts.

Pour encourager l'échange d'information et favoriser la mobilisation, dans la dernière année, l'Office a tenu des réunions publiques de tout le personnel réunissant le président et premier dirigeant à trois reprises, et a tenu un café-causerie informel sur une base mensuelle avec le

président et premier dirigeant, en plus de mettre sur pied le Comité de consultation patronale-syndicale.

Les initiatives encourageant la collaboration entre les frontières organisationnelles, favorisant l'innovation et resserrant les processus opérationnels internes ont aussi été un point de mire des activités réalisées en 2015-2016. Par exemple, l'Office a mis sur pied un réseau de gestionnaires et a revitalisé son Réseau des professionnels de l'administration afin d'offrir des tribunes pour la mise en commun de l'information, l'échange de pratiques exemplaires, le soutien par les pairs à des fins de résolution de problèmes, l'amélioration des processus et le dialogue sur les enjeux émergents. L'Office a aussi déployé une technologie d'accès sans fil à Internet pour son personnel, ce qui a permis aux employés de travailler et de collaborer de manière plus efficace.

En 2015-2016, grâce à des activités intensives de mobilisation des employés et de gestion du changement, comme des consultations du personnel, des dîners-causeries, des séances d'information, des séances de discussions ouvertes et des mécanismes de rétroaction anonyme ou directe, l'Office a préparé le déploiement de sa nouvelle structure organisationnelle. Bien que cette nouvelle structure soit entrée officiellement en vigueur le 1er avril 2016, une grande partie des travaux à l'appui de celle-ci a été achevée dans l'exercice précédent. La nouvelle structure a éliminé les paliers de surveillance et d'approbation inutiles afin de maximiser les gains d'efficience internes et d'axer les ressources sur la production des résultats.

Pour simplifier ses processus internes, l'Office a activement cherché à réaliser des gains d'efficience et à améliorer ses processus, par exemple, en amorçant un examen systématique et par la rationalisation de ses processus opérationnels internes, en favorisant des processus de dotation collective plus efficaces et en procédant à l'élaboration de descriptions de travail normalisées pour le groupe des PM. L'Office a aussi mis en œuvre de nouveaux indicateurs de rendement liés à la gestion budgétaire afin d'accroître la responsabilisation des gestionnaires délégués et d'assurer une distribution efficace des ressources au sein de l'organisation.

Outre ses mesures de simplification internes, l'Office s'est efforcé de réaligner ses activités avec les solutions pangouvernementales en se préparant à la mise en œuvre de la Nouvelle orientation en dotation de la Commission de la fonction publique, et en procédant à la mise en œuvre de MesRHGC et de Phénix. En dépit des difficultés liées à la charge de travail inhérente à la période de transition et des préoccupations liées à la stabilité de la plateforme logicielle partagée, le déploiement s'est déroulé de façon harmonieuse, les gestionnaires ont reçu la formation et le soutien nécessaires et aucune donnée n'a été perdue.

L'Office a aussi mis l'accent sur la collaboration horizontale et la réduction du dédoublement des efforts à l'échelle du gouvernement en collaborant activement avec d'autres ministères

gouvernementaux, notamment en signant un protocole d'entente avec Affaires autochtones et du Nord Canada pour la prestation de services de numérisation de documents, ce qui a permis à l'Office de réaliser des progrès importants par rapport à son initiative de bureaux numériques, ou avec Patrimoine canadien pour la prestation des services de courrier de l'Office.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2015-2016
5 867 072	6 220 408	6 149 901	6 819 794	599 386

Ressources humaines (ETP)

Prévues en 2015-2016	Résultats réels 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
58	64	6

Section IV : Renseignements supplémentaires

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont disponibles sur le site Web[x] de l'Office des transports du Canada.

- Stratégie ministérielle de développement durable
- Vérifications internes et évaluations

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée *Rapport sur les dépenses fiscales fédérales*[xi]. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes fédéraux de dépenses connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent de la responsabilité du ministre des Finances.

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation

Pour plus de détails, veuillez visiter le site Web de l'Office ou communiquer avec l'Office à l'adresse suivante :

Office des transports du Canada
15, rue Eddy
Gatineau (Québec)
K1A 0N9
Tél. : 1-888-222-2592
Téléc. : 819-997-6727
ATS : 1-800-669-5575

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes (*Program Alignment Architecture*) : Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre pangouvernemental (*whole-of-government framework*) : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous quatre secteurs de dépenses.

cible (*target*) : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (*appropriation*) : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (*budgetary expenditures*) : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

dépenses non budgétaires (*non-budgetary expenditures*) : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses législatives (*statutory expenditures*) : Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses prévues (*planned spending*) : En ce qui a trait aux RPP et aux RMR, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

dépenses votées (*voted expenditures*) : Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (*full-time equivalent*) : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (*performance indicator*) : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

plan (*plan*) **:** Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorité (*priorities*) : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement (*performance reporting*) : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (*program*) : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé (*sunset program*) : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement (*Departmental Performance Report*) : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des

plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités (*Report on Plans and Priorities*) : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

rendement (*performance*) : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats ses comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

résultat (*result*) : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique (*Strategic Outcome*) : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

résultats du gouvernement du Canada (*Government of Canada outcomes*) : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon quatre secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (*Management, Resources and Results Structure*) **:** Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin

i. **Vidéos en langage gestuel**, https://www.youtube.com/playlist?list=PLSetKZd14VJQ6FR11Vb3YOk8lGA3NeQxk

ii **Questionnaire en ligne**, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/formation-pour-les-fournisseurs-de-transport-sur-comment-aider-les-personnes-ayant-une-d%C3%A9ficience

iii **Vidéos sur les droits et responsabilités des passagers**, https://www.youtube.com/playlist?list=PLSetKZd14VJQVAK0QCbNtOfx8mIqg4IN3

iv **Lois et règlements**, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil

v **Transports Canada**, http://www.tc.gc.ca/fra/sujet-ausujetdetc.html

vi **Site web de l'Office**, https://www.otc-cta.gc.ca/fra

vii. *Comptes publics du Canada 2016*, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

viii. **Cadre pangouvernemental**, http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/rgs-erdg/wgf-ipp-fra.asp

ix **Office des transports du Canada, états financiers**, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/etats-financiers-pour-lexercice-termine-le-31-mars-2016

x **Tableaux de renseignements supplémentaires**, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/rapport-ministeriel-sur-le-rendement-2015-2016-renseignements-supplementaires-tableaux

xi. **Rapport sur les dépenses fiscales fédérales**, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp